



买车前说得天花乱坠 买车后使用大相径庭 新能源车续航里程 大幅缩水算虚假宣传吗？

“我当时买车时，4S店明确说只要购买最新款的就自动升级享受整车质保；如今车辆充电机损坏，我到4S店维修时，却无法享受整车质保，说需要签署质保合同才生效。当时可不是这么宣传的。”来自浙江省温州市的李先生对记者说起最近的遭遇，非常气愤。

随着新能源汽车越来越普及，车主们对各种虚假宣传问题诟病不已，比如智能驾驶出错、续航宣传与实际使用里程存在巨大差异等，这不仅影响了消费者的驾驶体验，也会影响消费者的购车决策，对新能源车市场的健康发展构成了挑战。

受访专家表示，根据相关法律规定，经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传，欺骗、误导消费者。如果车企销售时存在虚假宣传，在民法上可能构成欺诈或者违约，在行政法上构成违法，因此可以从消费者积极维权、行业协会制定行业标准、监管部门加强监管等方面解决车企虚假宣传问题。

1 宣传有质保实际无 续航里程缩水严重

李先生在2020年购买了一辆新能源车，前不久发现充电机损坏了，于是到购车的4S店维修。4S店检查车辆并询问相关手续之后告诉他：无法享受整车质保，需要自费5000元进行维修。

李先生很疑惑，提出买车时4S店宣传说只要购买当时最新款的新能源车就自动升级享受整车质保。现在又说需要签署质保合同才生效。“他们当时也没有提醒我签署质保合同，而且宣传也没有提需要另外签署质保合同。”

李先生的车目前仍没有修理，还在与4S店交涉。

北京市民张先生则认为车企的续航里程存在虚假宣传。2016年底，他购买了一款新能源车，当时标称车辆电池容量为82度电，续航里程为400公里，4S店宣传说官方动力电池容量衰减限值是8年或15万公里，容量衰减限值为30%，即82度电池容量在该期限内衰减限值为24.6度。

张先生的车至今已经使用7年多，总里程跑了14万公里，从今年夏季开始，他发现续航里程锐减。他尝试很多次，从10%充到100%只能充37.7度电，电池衰减严重，目前可使用的电量仅约为之前的50%，如果是冬季续航里程仅100公里出头。

发现问题后，张先生把车辆送去检测，被告知电池充电量为56度电。于是，他找4S店要求更换电池，但被拒绝。

“不仅如此，检测电池还另外收费。”张先生气愤道。

无独有偶，2021年9月，李女士购买了某品牌的新能源汽车，当时4S店介绍是标准续航里程605公里，承诺全车三电终身质保，还承诺电池馈电严重可免费更换电池。

“目前买车刚过去3年多，行驶5万公里，在秋季不开空调、不听音乐、不上高速，实际续航仅400公里，而且表显续航里程到一半后，掉电速度极快。”李女士说，到如今联系售后已经多次，但对方没有给出明确答复和解决方案。

山东的赵先生颇为不满地说：“我购买了一辆新能源车，销售顾问宣称满电状态下可行驶500公里。但随后又建议，为保护电池，充电至80%即可，电量降至20%时应及时充电。这意味着如果想保护电池，实际可用续航里程仅为325公里。”

“购买了电动汽车，却因为电池保护的建议而无法充分使用其宣传的性能。这让我开始重新考虑电动汽车的性价比以及是否应该接受这种方式保护电池。”赵先生说。

北京中银律师事务所高级合伙人索维华介绍说，新能源汽车的续航里程是在理想条件下测试得出的，通常不考虑实际用车环境中的所有干扰因素，如环境温度、驾驶习惯等。因此，实际续航里程往往会低于宣传的续航里程。而且据北方车主反映，纯电车完成同样一次充电的实际续航里程，冬季与夏季相比最多会相差30%左右。

2 夸大智能驾驶宣传 行驶期间时常失灵

人们选择新能源车还有一个重要原因是智能驾驶，可是不少车主吐槽，智能驾驶远没有宣传的那么好。

泊车问题一直困扰上海的赵女士，于是她购买了一辆具备自动泊车功能的新能源车，可是使用几次后发现该功能并没有销售宣传的那么好，当时销售反复强调“有了自动泊车，再也不用担心难入库问题了”。

赵女士说：“简单的地方不需要自动泊车，需要使用自动泊车时却老是出差错。前两天，我在使用自动泊车功能时，直接将车开到小区绿化带中停止不动，导致车辆磕碰受损。我咨询销售，销售告知我，自动泊车只能用在很简单的泊车场景。”

“销售一开始的宣传话术与现在的说辞完全不同。”赵女士气愤地说。

江苏的徐先生在年初购买了一辆新能源车，这款车以智能驾驶功能作为其重要卖点。在购车过程中，销售人员向徐先生口头保证，智驾系统的性能非常好，出错概率极低，这让他对于未来的驾驶体验充满了信心。

然而，徐先生经过大半年的驾驶发现，实际体验与销售承诺大相径庭。在复杂的路况

下，如交通拥堵、旁车众多，智驾系统表现并不稳定，时常出现失灵，或急刹停止或自动退出智驾，这让他对智驾系统的安全性产生了怀疑。

最令徐先生感到愤怒的是，销售宣称智驾系统具备防撞车的安全功能，然而，在实际驾驶中，徐先生遇到了几次紧急情况，当车辆即将被其他车辆剐蹭或者即将撞上其他车辆时，智驾系统却突然停止运行，他紧急接管车辆才避免事故发生。

对此，上海诚康律师事务所主任张大成认为，与传统燃油车相比，新能源汽车在智能驾驶、数字化方面的创新应用较为丰富，因此车企在销售过程中也会对新能源汽车的该部分优点着重宣传，而是否构成虚假宣传，需要依据具体情况予以分析，如该宣传是否足以影响消费者的购买意愿，是否足以造成消费者产生错误认识等。

中央财经大学法学院副教授王叶刚认为，如果新能源汽车没有相关智能设备，而车企宣传具有该智能设备，则构成虚假宣传；如果车企宣传的智能设备效能与实际差别过大，也可能构成虚假宣传。

3 出台政策加强监管 规范车企宣传行为

除上述情况外，承诺的赠品打折兑现也是许多新能源车车主的吐槽点之一。

来自浙江杭州的孙先生今年9月购买了一辆新能源车，在4S店宣传和前期谈价格时都明确说送原厂爬梯和一辆电动自行车，合同中也有载明。但他提车付款后发现，4S店实际安装的却是廉价简易爬梯，估计也就值三四百元，而原厂爬梯官方商城售价为1999元。孙先生说，合同约定的另外一个赠品是电动自行车，4S店宣传页宣传是价值2000元，但实际给的电动自行车价值仅几百元。

记者在采访中发现，许多新能源车车主希望能够对车企销售时的虚假宣传行为进行查处。

对此，王叶刚认为，如果车企实施了虚假宣传，在民法上可能构成欺诈，或者构成违约，车主有权依法主张撤销合同并主张缔约过失责任，或者请求车企承担违约责任。

在索维华看来，可以从制定行业标准、

消费者进行监督维权和主管部门依法处罚三个方面规范车企的宣传行为。

张大成以续航问题举例分析说，国内汽车厂商所称最大续航里程，通常其技术参数是在理想行驶条件下测试得出，车辆实际运行参数必然无法与理想条件一致。因此，厂商在宣传、销售过程中，应当明确告知消费者，续航里程测试结果与车辆实际行驶中的续航里程存在一定误差。

“同时，有关部门应当统一标准，规定宣传续航里程的误差范围。相关部门也应当出台更加符合实际使用场景的续航里程测试标准，增强对汽车厂商的监管力度，减少虚假宣传、导致消费者产生误解的情况出现。此外，国家可以通过出台相应政策，规定车企在宣传、销售过程中，明确标注实际续航里程的区间范围和误差幅度，明确车企应当标注数据结论系通过何种方式得出。”张大成说。

据《法治日报》

